



La educación  
es de todos

Mineducación

# ¿CÓMO GUIAR Y BRINDAR AYUDA A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL?

Prohibida  
\* SU \*  
venta

•••••  
**INCI**

INSTITUTO  
NACIONAL  
PARA CIEGOS



La educación  
es de todos

Mineducación

# ¿CÓMO GUIAR Y BRINDAR AYUDA A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL?



INSTITUTO  
NACIONAL  
PARA CIEGOS

---

**Carlos Parra Dussan**  
Director General

**Gustavo Pulido Casas**  
Subdirector General

**Darío Javier Montañez Vargas**  
Secretario General

**Miryam Cristina López Correa**  
**Pedro Andrade Lozada**  
Autores de la Publicación

**Juan Esteban Gómez Ramírez**  
Equipo de Comunicaciones

**Ana Patricia Hormaza García**  
Coordinadora Imprenta

**Viviana Marcela Pinzón Pacanchique**  
**Edgar Mauricio Ballén Sánchez**  
Diseño y Diagramación

Imprenta Nacional para Ciegos  
Carrera 13 N° 34 - 91  
Teléfono: 384 6666 Ext. 307  
Correo electrónico: [mercadeosocial@inci.gov.co](mailto:mercadeosocial@inci.gov.co)  
Bogotá D.C., Colombia  
Marzo 2020

---

## Tabla de contenido

Presentación.....	5
1. ¿En qué momento debe prestársele colaboración a una persona ciega?.....	6
2. ¿Cómo debo ayudarle a cruzar la calle?.....	6
3. ¿Cómo ayudarle a tomar el transporte? .....	7
4. ¿Cómo debo guiar a una persona ciega?.....	8
5. ¿cómo le ayudo a ubicar una silla? .....	9
6. ¿cómo le indico la posición de un objeto o la ubicación de un lugar en la calle? .....	9
7. ¿Cómo ayudar a la hora de comer? .....	9
8. ¿Qué palabras debo evitar en las conversaciones con personas ciegas??.....	10
9. ¿Puedo hablarle directamente a una persona ciega? .....	11
10. ¿Cómo saludar? .....	12
11. ¿Cómo debo hablarle?.....	12
12. ¿Debo describir todo?.....	12
13. ¿qué precauciones debo tomar para minimizar riesgos a las personas con discapacidad visual?.....	13
14. ¿qué actitud debo asumir si la persona con discapacidad visual rechaza mi ayuda?.....	15
Recomendaciones.....	16

## [ PRESENTACIÓN ]

El acceso al Sistema Público Educativo y los procesos de rehabilitación integral han facilitado a las personas con discapacidad visual alcanzar un alto grado de autonomía e independencia, mediante la apropiación de técnicas para mejorar su orientación y movilidad. Sin embargo, el desplazamiento por la calle utilizando un bastón que le brinda información del terreno o el acompañamiento de un perro guía, no son suficientes para llegar de manera certera a un lugar determinado; estas personas necesitarán de su ayuda en situaciones puntuales como cruzar una calle de extenso tráfico o recibir información cuando esperan la ruta de transporte o indagar en que sitio están ubicados cuando por diversas razones se desorienten. Esto significa que por mayor independencia y funcionalidad que logren desarrollar, se requiere la ayuda de otros para resolver dificultades, en algún momento de la vida y en cualquier lugar.

En el presente documento, usted encontrará las preguntas más frecuentes que podrían surgir, al momento de interactuar con personas ciegas y/o con baja visión, en distintos espacios, situaciones o circunstancias. Al final encontrará algunas recomendaciones que resumen de manera sucinta cómo abordar a una persona con discapacidad visual con seguridad y sin temores para ofrecerle la ayuda que requiere.

## 1. ¿EN QUÉ MOMENTO DEBO PRESTARLE COLABORACIÓN A UNA PERSONA CIEGA?

Ofrézcale ayuda sólo cuando observe que está desorientada o si advierte que por donde va a pasar hay algún obstáculo que le pueda ocasionar algún accidente. Por ejemplo un montículo de escombros o una alcantarilla sin rejilla. Si le observa caminando tranquilamente con su bastón, no hay razón para que le ofrezca ayuda.

## 2. ¿CÓMO DEBO AYUDARLE A CRUZAR LA CALLE?

Pregúntele si desea que le ayude a cruzar. Puede que esa persona tenga un potencial visual que le permite cruzar por sus propios medios o que se encuentre en la esquina esperando a alguien. Si acepta su ayuda, ofrézcale su brazo. Camine con naturalidad, adaptándose al ritmo de la persona guiada y avísele en el momento de subir o bajar la acera.



### 3. ¿CÓMO AYUDARLE A TOMAR EL TRANSPORTE?

Las personas con discapacidad visual pueden llegar con independencia a las paradas del transporte público, pero seguramente no sabrán cuál de los vehículos que se detiene es el que espera. Si ve a alguien con bastón blanco en la parada, acérquese y pregúntele qué ruta espera. No es necesario que le diga el número de cada bus que se detiene en la parada, bastará con que le indique cuando llegue la ruta que requiere. Si usted tiene prisa y no puede esperar el transporte de la persona que está ayudando... no se sienta culpable por tener que irse antes. Lo importante es que usted le anuncie que se va, pues de lo contrario, seguirá esperando que usted le avise sin saber que ya se ha ido. En cambio, si usted anuncia su partida, la persona con discapacidad visual podrá solicitar colaboración a otra persona.

Para subir o bajar de un vehículo, guíele hasta la puerta de entrada o salida e indíquele dónde están la puerta y el pasamano cogiendo su mano y colocándola en la agarradera de apoyo de la entrada del medio de transporte, no es necesario que lo empuje ni intente cargarlo en la subida.



## [ 4. ¿CÓMO DEBO GUIAR A UNA PERSONA CIEGA? ]

**P**ermítale que se tome de su brazo a la altura del codo o de su hombro. No tome a la persona del brazo para empujarle por delante de Usted; es difícil guiarlo de este modo y además le generará inseguridad. La persona que sirve de guía siempre debe caminar un paso adelante de la persona guiada para que tenga tiempo de avisarle si hay que subir o bajar escalones o cruzar obstáculos que puedan surgir en el recorrido. Además, al ir agarrado de su brazo o de su hombro, no es necesario decir «a la derecha» o «a la izquierda», pues la persona con discapacidad visual percibirá los giros de su cuerpo. Para entrar por una puerta angosta o cruzar por un paso estrecho, lleve el brazo del que va tomada la persona ciega hacia atrás, ya que esta señal significa, para la persona guiada que se coloque detrás del guía. De esa forma, ambos podrán pasar sin soltarse por un espacio cuyo ancho permite el paso de una sola persona.

Cuando lleguen a un separador de vía, avísele que hay que subir o bajar.

Si van a subir o bajar escaleras, indíquele dónde está el pasamano. Adviértale del comienzo y el final de cada tramo recorrido.

Si existe la posibilidad de elegir entre utilizar la escalera o la rampa, es la persona con discapacidad visual quien debe decidir cuál prefiere usar.



## 5. ¿CÓMO LE AYUDO A UBICAR UNA SILLA?

**L**lévele la mano al espaldar de la silla o la superficie del asiento. Esto será suficiente para que la persona con discapacidad visual realice la exploración y proceda a sentarse. En ningún caso intente girarlo y sentarlo a la fuerza.

## 6. ¿CÓMO LE INDICO LA POSICIÓN DE UN OBJETO O LA UBICACIÓN DE UN LUGAR EN LA CALLE?

**U**sted puede ayudar a una persona ciega a encontrar un objeto sin necesidad de llevarlo hasta donde este se encuentra. En cualquier caso, nunca use expresiones como «ahí» o «detrás de aquella mesa». Estas expresiones carecen de todo valor informativo para una persona que no puede ver el gesto que usted hace dirigiendo la mirada o señalando con el dedo. En cambio, puede utilizar expresiones como «un metro detrás de usted», «en la dirección que va dos cuadras más adelante» ó «en la pared de la izquierda cuatro pasos hacia delante está la silla». De todas maneras cualquier indicación que haga, exprésela de acuerdo a la posición o dirección en que está la persona ciega.

## 7. ¿CÓMO AYUDAR A LA HORA DE COMER?

**A**l servirle en la mesa puede decir: «El vaso está delante de usted a la derecha» o «en frente tiene el plato ya servido». Generalmente la persona con discapacidad visual en la mesa, solicitará la ayuda

de acuerdo con sus necesidades; puede pedir por ejemplo que le porcionen la carne, o preguntar dónde está la bebida, No deje de mencionar las diferentes cosas que pueda elegir, si hay varias, por ejemplo: “a su derecha está la carne y el arroz y a su izquierda la verdura”.



### 8. ¿QUÉ PALABRAS DEBO EVITAR EN LAS CONVERSACIONES CON PERSONAS CIEGAS?

Ninguna. Es frecuente que muchas personas se sientan muy incómodas al conversar con una persona ciega pues están tratando permanentemente de evitar palabras como «ver, ciego o mirar». En realidad, el uso de estas palabras para las personas con discapacidad visual son tan frecuente como para cualquier otra y la mayoría de las personas ciegas dicen haber «visto» una película o un programa de televisión, aunque en rigor no lo hayan percibido visualmente. «Ver» algo no sólo puede ser interpretado desde lo visual, sino también como haberse encontrado con alguien, haber percibido táctilmente un objeto o leído un libro, aunque no fuese con

la vista. Por lo tanto, no existen palabras que deban ser evitadas en la conversación con una persona ciega para no ofenderla. En cambio, puede ser molesto para la persona que le hagan preguntas como « ¿Usted está así desde que nació?» o « ¿usted porqué nació así?»

No olvide que las personas con discapacidad visual tienen dificultades visuales pero no auditivas, y que comentarios cuchicheados como: «Qué pesar; es cieguito y siendo tan joven...» « ¿Cómo hará para vestirse?» pueden ser escuchadas por estas personas, y terminan siendo ofensivas. Si usted siente que no podría superar una situación como la ceguera, el ver a una persona ciega no debe despertarle sentimientos de compasión, sino abordarla con naturalidad.

## 9. ¿PUEDO HABLARLE DIRECTAMENTE A UNA PERSONA CIEGA?

**E**s muy frecuente que cuando una persona con discapacidad visual va acompañada por: la esposa, el esposo, un amigo, una amiga, que le sirve de guía para solicitar algún servicio o información, quienes atienden la solicitud (un mesero en un restaurante, el médico, el bibliotecario o la recepcionista) le hablen a la persona guía refiriéndose a la persona ciega, como si ésta no estuviese allí. Por ejemplo: «¿Y el señor qué va a pedir para comer?». «Que se tome este medicamento cada 6 horas».

Diríjase directamente a la persona con discapacidad visual. Si sabe su nombre dígalo o si no, toque su hombro o su brazo, y pregúntele ¿usted cómo se llama? De esta manera la persona se pondrá en modo de escucharle y entenderle perfectamente. Además, es quien mejor sabrá qué desea hacer.

## 10. ¿CÓMO SALUDAR?

El saludo no debe ser un momento estresante, pues resulta una acción tan natural como con alguien que ve. Hable antes de saludar, bien presentándose para que la persona con discapacidad visual lo ubique o diciendo «hola» o «buenas tardes» si no se conocen, pudiendo asimismo presentarse. Luego de que usted haya hablado, la persona ciega tendrá una pauta de dónde se encuentra y le será más fácil extenderle la mano o aproximársele si va a saludarle con un beso.

En ocasiones sucede que la persona ciega saluda pero no sabe que le están brindando la mano para saludar, en este caso puede informar, por ejemplo mucho gusto, mi nombre es Oscar, deme la mano para saludarlo.

## 11. ¿CÓMO DEBO HABLARLE?

Háblele de forma que comprenda que se refiere a él o a ella diciendo su nombre o tocando levemente su brazo. Tenga en cuenta que las personas con discapacidad visual requieren respuestas en forma verbal más que gestual. Identifíquese con su nombre, si es la primera vez que hablan. En un próximo encuentro, es probable que ya reconozca su voz, pero si nota que duda, recuérdale quién es usted y dónde se conocieron.

## 12. ¿DEBO DESCRIBIR TODO?

Las personas con discapacidad visual generalmente están bien informadas de los sitios por donde se desplazan con frecuencia. Así, por ejemplo, saben dónde queda el centro comercial o dónde

están realizando reparaciones viales. Por ello, no es necesario describir en detalle todo lo que hay alrededor, a menos que el lugar por donde se está haciendo el recorrido sea desconocido. En tal caso, sí es importante contarle qué lugares quedan a lado y lado del camino que se está recorriendo. Por ejemplo: “estamos pasando frente a un almacén de muebles. Al frente de éste hay una farmacia”, en todo caso pregúntele si desea que le describa algo de acuerdo al contexto donde estén.



### 13. ¿QUÉ PRECAUCIONES DEBO TOMAR PARA MINIMIZAR RIESGOS A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL?

**E**l orden es una de las reglas básicas que debe respetarse para que las personas con discapacidad visual ejerzan su independencia. Así pues, los objetos de uso cotidiano en el hogar o en el lugar de trabajo deben mantenerse en un sitio determinado para que la persona pueda encontrarlos fácilmente. Si decide modificar por ejemplo el orden de los muebles en la casa o en la oficina, avísele con anticipación o en el momento de hacer los cambios e indíquele cuál es el nuevo orden. De igual manera, evite cambiar los objetos

que la persona habitualmente utiliza para que le ahorre la molestia de buscarlos, incluso con el riesgo de hacerlos caer accidentalmente.



Las puertas de acceso a otras estancias dentro de la casa o en el lugar de trabajo, al igual que las ventanas, deben permanecer siempre cerradas o abiertas totalmente para evitar que una persona con discapacidad visual se golpee con la hoja entreabierta. No deje escobas, baldes, bicicletas, etc., en medio de los sitios por donde la persona con discapacidad visual tiene que pasar o avísele de manera oportuna que estos objetos están allí.



## 14. ¿QUÉ ACTITUD DEBO ASUMIR SI LA PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL RECHAZA MI AYUDA?

No se sienta ofendido si una persona ciega rechaza su ayuda. Puede ocurrir que posea un potencial visual que le permita realizar la acción que deseaba sin auxiliarlo o bien considerar que no necesita ayuda en ese momento. Asimismo, puede ocurrir que una persona ciega lo rechace violentamente. Esto no debe terminar haciendo que usted no deba ayudar a otras personas ciegas cuando vea que necesitan ayuda. Seguramente le habrá pasado que una persona sin discapacidad visual le ha rechazado sin razón. Sin embargo, eso no significa que usted no vuelva a hablarle nunca más a nadie. Lo mismo ocurre con las personas ciegas o con baja visión, que como todo el mundo pueden tener días difíciles o caracteres irritables sin que ello signifique que la mayoría de ellas agradezcan su ayuda.

## RECOMENDACIONES

---

**1.** Procure no dejar obstáculos en los pasadizos o escaleras de acceso por donde ocasionalmente podría cruzar una persona con discapacidad visual. Evite también dejar elementos colgantes que le puedan ocasionar algún accidente.

---

**2.** Las puertas deben estar totalmente abiertas o totalmente cerradas. Nunca deben dejarse entornadas porque pueden generar golpes de consideración.

---

**3.** Cuando usted acompañe a una persona con discapacidad visual que va a hacer compras, cuénteles detalladamente lo que se exhibe en las vitrinas y los precios de los productos y permítale que elija libremente lo que desea llevar.

---

**4.** No es necesario que levante la voz cuando se dirige a una persona con discapacidad visual, ya que su dificultad está en la condición de no ver y no en su capacidad auditiva.

---

**5.** Para ayudarlo a ubicar una silla, indíquele dónde está el espaldar guiando su mano hasta el respaldo o a la superficie donde puede sentarse.

---

**6.** No se ofenda ni se sienta mal, si la persona a quien ofrece ayuda la rechaza. Muchas personas con discapacidad visual prefieren ejercer su autonomía, aunque ello les signifique mayor tiempo y esfuerzo que si aceptaran su ayuda.

---

**7.** No generalice, tenga en cuenta que cada persona con discapacidad visual tiene características propias, ha vivido experiencias en su contexto familiar, social, ambiental que le han permitido tener diversos grados de independencia y funcionalidad.

---



●● | IMPRENTA  
●○ | NACIONAL  
○○ | PARA CIEGOS

Para mayor información comuníquese al  
PBX (571) 384 66 66 ext 110 / [www.inci.gov.co](http://www.inci.gov.co)

Instituto Nacional para Ciegos - INCI es la entidad del Estado colombiano encargado de orientar la planeación y ejecución de políticas públicas nacionales y territoriales para garantizar la educación inclusiva de las personas con discapacidad visual; promover su movilización y participación para el ejercicio efectivo de sus derechos.



-  INCI Colombia
-  @inci\_colombia
-  INCI Colombia

Escanee el código QR